



PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA

2022

LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE



**PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN
DAN MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

**LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM) INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI PAREPARE**

2022

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN DOSEN,
TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA**

TIM PENYUSUN
Penanggung Jawab
Wakil Rektor I Bidang APK

Kordinator
H. Islamul haq, Lc., MA.

Anggota
Sulvinajayanti, S.Kom., M.I.Kom
Fuad Gunantara, M.Pd.

	LEMBAGA PENJAMIN MUTU IAIN PAREPARE	No. Dokumen: 01/LPM/0162022
		Revisi -
		Tgl. Berlaku : 27 Juni 2022
	SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA	Halaman 12

Kode Dokumen	:	LPM/03/2022-PSKDTM
Revisi	:	-
Tanggal	:	27 Juni 2022
Diajukan dan dikendalikan oleh	:	Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I
Disetujui Oleh	:	Rektor Dr. Hannani, M.Ag.



**KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
NOMOR : 863 TAHUN 2022**

**TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN
SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA
PADA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR IAIN PAREPARE**

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka penyelesaian Draf Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa pada Institut Agama Islam Negeri Parepare, maka dipandang perlu menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa pada Lembaga Penjaminan Mutu Institut Agama Islam Negeri Parepare;
- b. Bahwa Pedoman yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini sebagai Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa pada Lembaga Penjaminan Mutu Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2015 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare;
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Keputusan Menteri Agama Nomor 09559/B.II/3/2022 Tahun 2022 tentang Pengangkatan Jabatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare;
11. Surat Keputusan Rektor IAIN Parepare Nomor 131 Tahun 2019 tentang Pendirian Lembaga pada Institut Agama Islam Negeri Parepare.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PAREPARE TENTANG PENETAPAN PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA PADA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE.**
- KESATU** : Menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa pada Institut Agama Islam Negeri Parepare;
- KEDUA** : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;
- KETIGA** : Keputusan ini ditetapkan untuk dipedomani dan digunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Parepare

Pada Tanggal : 12 Agustus 2022

REKTOR IAIN PAREPARE,



KATA PENGANTAR

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare bertugas merancang, mengembangkan, menetapkan, melaksanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengendalikan serta meningkatkan mutu di lingkungan IAIN Parepare secara konsisten dan berkelanjutan. Saat ini, Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Parepare berhasil menyelesaikan Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan mahasiswa sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei di lingkungan IAIN Parepare ke depannya.

Dewasa ini, persaingan antar Perguruan Tinggi dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas semakin ketat, hal ini berdampak kepada persaingan dalam memberikan pelayanan. Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa pengguna dalam hal ini mahasiswa, akan lebih memilih untuk kuliah di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik dari segi akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi.

Sebagai langkah nyata untuk mewujudkan kepuasan layanan akademik bagi pengguna, maka disusun pedoman Survei Kepuasan Dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Pedoman ini menjadi bentuk pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dosen dan tenaga kependidikan. Semoga panduan ini dapat bermanfaat bagi seluruh civitas akademika Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Amin.

Parepare, 1 Juni 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran.....	2
D. Ruang Lingkup	2
BAB II PROSEDUR PELAKSANAAN.....	3
A. Pelaksanaan	3
B. Teknik Survei Kepuasan Pengguna	3
C. Hasil Survei Kepuasan	3
D. Standar Operasional Prosedur	4
BAB III PENUTUP.....	7
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, memiliki pemikiran yang kritis, kreatif, inovatif, dan mampu bertahan pada era persaingan global abad ke-21. Oleh karena itu, untuk menjaga stabilitas kepercayaan masyarakat maka perguruan tinggi harus mampu memberikan layanan publik terbaik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan secara tanggap untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan umum, dengan menghormati hak-hak asasi publik, baik dalam penyediaan barang, jasa maupun layanan administrasi secara baik dan memuaskan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang ada di dalam kampus yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi antara lain dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, pengelola kampus dan sistem informasi kampus. Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, stakeholder, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik). Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus.

Berdasarkan kondisi inilah survei Kepuasan pengguna adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khusus pada IAIN Parepare. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan survei kepuasan pengguna karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Dosen, tendik dan mahasiswa. Melalui survei ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan secara terus menerus sehingga memenuhi mutu layanan di IAIN Parepare.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan pendidikan.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi dosen tenaga kependidikan dan mahasiswa sebagai pengunyalayanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal penyediaan sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, hak dosen tenaga kependidikan, kepedulian dan kerjasama

BAB II

PROSEDUR PELAKSANAAN

A. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen Tenaga Kependidikan dan mahasiswa terhadap penyelenggaraan layanan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

B. Teknik Survei Kepuasan Pengguna

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat bagi responden yang tidak bisa menghadiri pelaksanaan survei
2. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
3. Diskusi kelompok terfokus;
4. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Hasil Survei Kepuasan, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

D. Standar Operasional Prosedur

	SOP SURVEY KEPUASAN DOSEN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA IAIN PAREPARE		
	Kode/No:	Revisi : 0 Tanggal: 13 April 2020	Halaman : 1 dari 3

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk menghadapi survey kepuasan dosen tenaga kependidikan (tendik), dan mahasiswa;
2. Tahap pelaksanaan survey kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa;
3. Tahap akhir dari survey kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa.

Definisi

Kegiatan Survey Kepuasan Dosen tenaga kependidikan dan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pengembangan diri, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), rumah dinas, penghargaan, dan hukuman. Survey ini dilaksanakan dengan cara mengajukan pertanyaan mengenai aspek-aspek di atas. Respondennya adalah dosen dan tenaga kependidikan di IAIN Parepare. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau dihilangkan.

Ruang Lingkup

SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di IAIN Parepare.

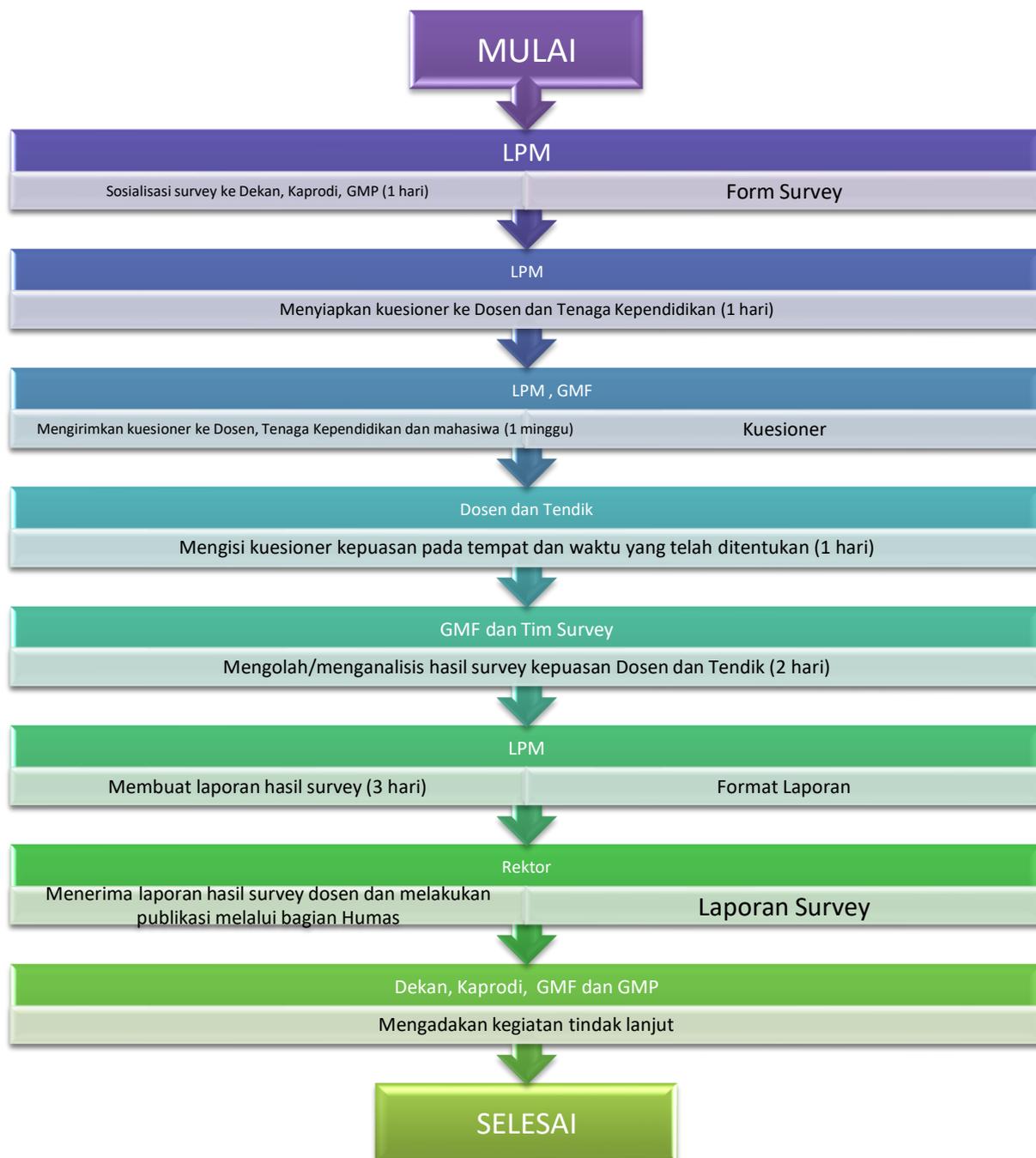
Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;

Prosedur

- a. Lembaga Penjaminan Mutu melakukan sosialisasi pelaksanaan survey kepada Dekan, Kaprodi, Gugus Mutu Fakultas (GMF) dan Gugus Mutu Prodi (GMP).
- b. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) menyiapkan Instrumen/kuesioner survey.
- c. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), mengirimkan kuesioner kepada dosen dan tendik baik langsung maupun melalui Tim yang ditugaskan.
- d. Dosen dan tendik mengisi kuesioner kepuasan
- e. LPM mengolah data hasil survey, menganalisis dan membuat laporan survey.
- f. LPM menyerahkan laporan ke rektor
- g. Rektor melalui bagian humas melakukan publikasi melalui web.
- h. Rektor melakukan tindak lanjut kepada Dekan, Kaprodi dan Kepala Unit Kerja untuk menentukan dan melakukan langkah-langkah perbaikan

Bagan Alir



BAB III

PENUTUP

Pedoman Survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa merupakan sebuah keniscayaan dalam rangka mewujudkan kepuasan layanan di lingkup IAIN Parepare.

Keseluruhan survei bertujuan mengukur tingkat kualitas layanan yang telah disediakan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Hasil Survei yang telah terolah pada akhirnya dilaporkan untuk mengambil kebijakan yang strategis, efektif dan efisien khususnya terkait dengan peningkatan kualitas layanan di Institut Agama Islam Negeri Parepare.

**KUESIONER
TATA PAMONG DAN TATA KELOLA
IAIN PAREPARE**

I. Petunjuk penyebaran kuesioner:

Target Responden yang dijadikan sampel untuk kuesioner mengenai survei Tata Pamong Dan Tata Kelola minimal 50% dari jumlah dosen dan tenaga kependidikan.

II. Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Mohon diberi tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban Bapak/Ibu yang dianggap paling sesuai. Pendapat dinyatakan dalam skala 1 s/d 3 yang memiliki makna:

1 = Tidak baik

2 = Cukup

3 = Baik

2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

3. Mohon memberikan jawaban dengan jujur dan obyektif.

4. Setelah mengisi kuesioner, mohon Bapak/Ibu mengembalikan kepada pihak yang menyerahkan kuesioner.

5. Terima kasih atas kerja sama dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini.

III. Identitas Responden:

Nama Responden (*boleh tidak diisi*) :

Jabatan : Dosen/Tendik/mahasiswa)*

Prodi :

Jenis Kelamin : (1) Pria (2) Wanita

Masa Kerja :tahun.....bulan

Catatan :)* Coret yang tidak perlu

Lampiran 1. SURVEY KEPUASAN DOSEN TETAP

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR		
A. TUGAS POKOK				
1	Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi masing-masing	1	2	3
2	Dosen mengajar minimal 12 sks setiap semester	1	2	3
3	Dosen wajib membuat RPS (Rencana Pembelajaran Semester) sesuai dengan mata kuliah yang diampu	1	2	3
4	Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan	1	2	3
5	Dosen menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa sesuai dengan aturanyang berlaku	1	2	3
6	Dosen menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir mahasiswa sesuai dengan aturan yang berlaku	1	2	3
7	Dosen diberikan informasi untuk melaksanakan penelitian, baik penelitian internal maupun eksternal	1	2	3
8	Dosen diberi kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai dengan bidang keilmuannya	1	2	3
9	Dosen mendapatkan informasi untuk melakukan PkM baik dengan pendanaan internal maupun eksternal	1	2	3
10	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan bidang keilmuannya masing-masing baik dari pendanaan internal maupun eksternal	1	2	3
Skor A				
11	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar	1	2	3
12	Tersedia LCD setiap dibutuhkan dalam proses belajar mengajar	1	2	3
13	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)	1	2	3
14	Tersedia jaringan internet yang dapat melayani kebutuhan dosen dalam melaksanakan tugas-tugasnya	1	2	3
15	Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran	1	2	3
16	Tersedia toilet yang memadai dan bersih	1	2	3
17	Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif	1	2	3
18	Tersedia sarana dan fasilitas kesehatan	1	2	3
19	Tersedia sarana parkir yang representatif dan aman	1	2	3
20	Tersedia fasilitas olahraga yang memenuhi standar kelengkapan dan dapat digunakan oleh umum	1	2	3
21	Tersedia bangunan tempat ibadah yang memenuhi standar kelengkapan dan kenyamanan	1	2	3
Skor B				

Lampiran 2. SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR		
A. TUGAS POKOK				
1	Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan kompetensi	1	2	3
2	Penempatan tenaga kependidikan berdasarkan kemampuan	1	2	3
3	Tersedianya ruang kerja yang nyaman bagi tenaga kependidikan	1	2	3
4	Tersedianya kelengkapan kerja yang dapat menunjang pekerjaan tenaga kependidikan	1	2	3
5	Tenaga kependidikan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan membuat laporan	1	2	3
6	Tenaga kependidikan mendapatkan pengarahan dalam melaksanakan tugas	1	2	3
7	Tenaga kependidikan diberikan penghargaan terhadap kesuksesan hasil kerja	1	2	3
8	Tenaga kependidikan mendapatkan pembagian pekerjaan secara proporsional	1	2	3
9	Tenaga kependidikan mendapatkan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> secara adil	1	2	3
		Skor A		
B. SUASANA KERJA				
10	Terjalin kerjasama yang baik antar tenaga kependidikan dalam menyelesaikan pekerjaan	1	2	3
11	Tenaga kependidikan mendapatkan bantuan dari tenaga kependidikan yang lain jika mendapatkan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan	1	2	3
12	Jika tenaga kependidikan berhalangan, maka pekerjaannya dialihkan ketenaga kependidikan lainnya	1	2	3
13	Terdapat dukungan emosional terhadap sesama tenaga kependidikan dalam melaksanakan pekerjaan	1	2	3
		Skor B		
C. PENGEMBANGAN SDM				
14	Tenaga kependidikan mendapatkan kesempatan pengembangan karier dengan studi lanjut	1	2	3
15	Tenaga kependidikan mendapatkan kesempatan pengembangan kemampuan melalui pelatihan/workshop	1	2	3
16	Tenaga kependidikan mendapatkan pengembangan melalui jenjang karier	1	2	3
17	Tenaga kependidikan mendapatkan pengembangan melalui mutasi atau rotasi	1	2	3
		Skor C		
D. KEPEDULIAN				
18	Tenaga kependidikan memperoleh gaji yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup	1	2	3
19	Tenaga kependidikan mendapatkan jaminan kesehatan	1	2	3
20	Tenaga kependidikan mendapatkan tunjangan hari raya yang memadai	1	2	3

Lampiran 3. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR		
A. Aspek tangibles				
1	Sistem pengurusan pendaftaran mahasiswa melalui KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi) relatif mudah dan fleksibel	1	2	3
2	Ruang kuliah bersih dan nyaman	1	2	3
3	memfasilitasi kegiatan workshop untuk persiapan tugas akhir mahasiswa	1	2	3
4	website (https://www.iainpare.ac.id/) memudahkan mahasiswa mengakses informasi	1	2	3
5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	1	2	3
6	menyediakan tempat berkumpul/gazebo	1	2	3
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	1	2	3
8	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap	1	2	3
9	Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap	1	2	3
10	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi	1	2	3
11	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman	1	2	3
		Skor A		
B. Aspek Reliability				
12	Dosen Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya	1	2	3
13	Dosen Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	1	2	3
14	Dosen Mampu dalam pemanfaatan media pembelajaran	1	2	3
15	Dosen Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	1	2	3
16	Dosen Toleran dalam perbedaan pendapat	1	2	3
17	Tendik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	1	2	3
18	Tendik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam pelayanan	1	2	3
19	Tendik memberi pelayanan dengan ramah, tertib dan tepat waktu	1	2	3
20	Tendik selalu tersedia dalam melayani kepentingan mahasiswa	1	2	3
		Skor B		
C. Aspek Responsiveness				
21	Terdapat dosen penasehat akademik	1	2	3

